Ontario

Bureau des conseillers des employeurs

Rapport annuel

2006-2007

Rapport annuel
2006-2007

Bureau des conseillers des employeurs (BCE)
151, rue Bloor Ouest, bureau 704
Toronto (Ontario)
M5G 1S4

Numéro sans frais d'interurbain : 1 800 387-0774

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2007

INDEX

Page

Message du directeur 1-2

Première partie : Mandat du BCE..... 3

Deuxième partie : Aperçu des programmes et des activités 4-14

Troisième partie : Clientèle du BCE 15-21

Annexe A : Mesures de la performance du BCE pour 2006-2007 22-24

Annexe B : Mesure de la performance du programme interne..... 25

Annexe C : Rapport financier du BCE pour 2006-2007..... 26-27

Annexe D : Organigramme du BCE 28

Comment joindre le BCE 29

Message du directeur

J'ai le plaisir de présenter le rapport des activités du BCE pour 2006–2007.

Nous poursuivons sur une base solide notre travail avec nos clients et nos partenaires. Grâce aux efforts d'un personnel dévoué, nos services de conseils et de représentation restent sans égal.

Parallèlement aux renseignements et aux outils de gestion des demandes que vous trouverez sur notre site Web, nous offrons maintenant aux employeurs un programme de formation structuré, limité et planifié. En partenariat avec l'*Employers Advocacy Council*, nous avons en effet proposé des ateliers à plus de 90 employeurs sur le déroulement des appels. La popularité de ces ateliers montre à quel point les employeurs sont soucieux de recevoir la formation nécessaire pour remplir leurs obligations relatives à l'assurance contre les accidents du travail.

Nous continuons de régler des différends dans le système sans tenir d'audience, ce qui nous permet d'optimiser les ressources et de réduire l'antagonisme. Nous continuons à privilégier l'excellence des services à notre clientèle, ce qui se traduit par un taux élevé de satisfaction de 96 %

Ceux-ci continuent de recevoir régulièrement notre bulletin électronique qui les renseigne constamment sur la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), et leur prodigue des conseils pour améliorer la gestion du lieu de travail du point de vue de l'assurance.

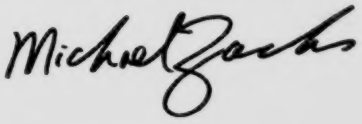
Le BCE a toujours à cœur d'aider les partenaires des employeurs en conseillant de nombreuses associations. Notre bureau poursuit ses interventions lors des

audiences du Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT) portant sur les grandes questions d'ordre stratégique et juridique. Il continue également d'informer les associations d'employeurs sur les questions stratégiques et sur d'autres sujets liés à l'assurance contre les accidents du travail. Nous avons également fait d'importantes présentations à la CSPAAT sur l'ébauche d'une politique de retour au travail du conseil d'administration, que nous avons proposée à des associations d'employeurs afin de les aider dans la préparation de leurs propres propositions. Par la suite, nous avons fait plusieurs présentations à divers groupes d'employeurs sur les effets possibles de ces politiques. Nous avons enfin fait des observations à la CSPAAT sur les normes qu'elle propose relativement aux entités désignées.

Le BCE estime que son personnel est des plus compétent et des plus professionnel dans le domaine. Afin de le maintenir à ce haut niveau d'excellence, nous lui offrons une formation régulière. C'est ainsi qu'en 2006-2007, il a assisté à une formation juridique proposée par l'Association du Barreau de l'Ontario ainsi qu'à plusieurs exposés des représentants de la CSPAAT sur différents programmes du conseil d'administration.

Comme toujours, je tiens à exprimer ma reconnaissance au personnel du BCE pour la détermination et le professionnalisme constants dont il fait preuve afin d'aider les employeurs de l'Ontario. Diriger cet organisme est pour moi un privilège.

Le directeur intérimaire,



Michael Zacks

Première partie – Mandat du BCE

Le mandat du Bureau des conseillers des employeurs est précisé au paragraphe 176 (2) de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail* (LSPAAT) :

... éduquer, conseiller et représenter principalement les employeurs qui ont moins de 100 employés pour les questions relevant de la LSPAAT.

Notre vision de l'avenir et notre mission découlent du mandat que nous attribue la loi.

VISION DE L'AVENIR DU BCE

Faire de l'Ontario une province où les petites et moyennes entreprises proposent des lieux de travail sûrs et équitables qui permettent d'excellentes performances et contribuent au dynamisme et à la compétitivité de l'économie.

MISSION DU BCE

Être le premier organisme à fournir des services de représentation, de conseils et d'éducation aux employeurs de l'Ontario sur des questions concernant la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail.

Deuxième partie – Aperçu des programmes et des activités

Services de conseils

La sécurité du lieu de travail et l'assurance contre les accidents du travail sont des responsabilités essentielles des employeurs ontariens. Les services de conseils du BCE sont importants car ils aident les employeurs à remplir leurs obligations au moment opportun et de façon rentable. La possibilité de se renseigner rapidement et facilement leur permet d'éviter des erreurs et de renforcer leur autonomie avant que le système ne devienne une source de frustration. L'employeur qui bénéficie de conseils approfondis comprend et maîtrise mieux un système complexe, protège mieux son lieu de travail et ses employés, obtient de meilleurs résultats financiers et évite les poursuites.

Bien que notre mandat soit d'abord de servir les entreprises de moins de cent employés, le personnel de l'InfoCentre fournit des conseils au moment opportun à tous les employeurs de l'Ontario qui s'adressent à lui, afin qu'ils puissent prendre de bonnes décisions pour leur organisation et éviter des erreurs coûteuses et des pénalités inutiles. Nos services sont gratuits, ce qui avantage les petites entreprises qui peuvent ainsi obtenir des conseils stratégiques indépendants chaque fois qu'elles en ont besoin.

L'InfoCentre du BCE, dont le siège est à Toronto, compte quatre conseillères et conseillers qui prennent les appels des employeurs de l'Ontario sur les questions d'assurance et de sécurité du lieu de travail. Nous acceptons également les demandes de renseignements par courriel afin que les employeurs puissent nous joindre en dehors des heures de bureau. Il arrive souvent que l'un ou l'une de nos conseillers et conseillères rappelle l'employeur pour discuter plus en détail de la question.

Les circonstances diffèrent d'un appel à l'autre, et notre personnel dûment formé donne des conseils détaillés, approfondis et adaptés à la réalité de chaque client. Une consultation par téléphone peut durer une heure ou davantage, selon la complexité des problèmes qu'éprouve l'employeur. Étant donné que nous nous efforçons de répondre aux appels directement, les employeurs apprécient particulièrement les réponses rapides et expertes à leurs questions, par exemple sur la façon de signaler ou de gérer la demande d'indemnisation d'un travailleur blessé, d'assurer le retour au travail d'un travailleur blessé ou de réagir à une augmentation importante et imprévue des cotisations.

D'après des sondages téléphoniques basés sur des échantillons aléatoires, les clients sont satisfaits à 96 % des services fournis par l'InfoCentre. Le BCE estime que le degré de satisfaction continuellement élevé est attribuable à la rapidité avec laquelle il répond aux appels (67 % des appels sont traités immédiatement, le reste le jour ouvrable suivant), à son haut niveau de compétence et à une bonne connaissance des problèmes généraux qu'éprouvent les employeurs sur le plan des affaires et de l'exploitation.

Pour obtenir des conseils, les employeurs peuvent aussi s'adresser au spécialiste local des services aux employeurs. Le BCE compte quinze de ces spécialistes répartis dans diverses localités de l'Ontario. Souvent, le spécialiste local a été recommandé à l'employeur par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT), par le Tribunal d'appel de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (TASPAAT), par des associations de santé et de sécurité, par des groupes communautaires ou d'entreprises ou par des clients actuels ou anciens du BCE.

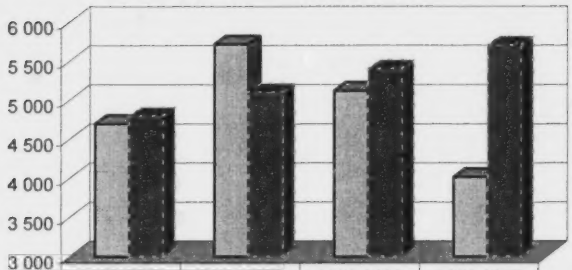
Durant l'exercice 2006-2007, le nombre de consultations offertes aux employeurs de l'Ontario a diminué de 21,6 % par rapport à l'exercice précédent, pour baisser au niveau de 2002-2003. Il est évident que l'évolution de la technologie et de son utilisation,

notamment le remplacement des documents imprimés par des demandes de renseignements en ligne, influence les façons dont les employeurs apprennent notre existence et communiquent avec nous. Nous sommes en train de mettre en œuvre un plan de promotion pour atténuer ce problème et bien renseigner un plus grand nombre d'employeurs sur la façon de communiquer avec nous et sur les services que nous offrons. Cette année, le BCE a fourni 4 015 consultations. Nos partenaires continuent de mentionner nos services et notre numéro gratuit dans leurs lettres et leurs publications (les lettres types envoyées par la CSPAAT aux employeurs, qui les orientent systématiquement vers le BCE, par exemple), et le programme Entreprises branchées de l'Ontario continue de distribuer largement notre *Guide à l'intention des employeurs* à l'échelle locale.

Nous avons entrepris de nouvelles activités de promotion durant le dernier exercice, compte tenu de la baisse de l'an dernier, mais la diminution du nombre d'employeurs ayant trouvé l'InfoCentre dans les pages bleues de l'annuaire téléphonique (qui est le facteur ayant le plus influencé la baisse de cette année) n'avait pas été prévue ni prise en compte. Nous nous efforcerons d'utiliser de nouveaux moyens de nous faire connaître en 2007-2008, comme des bulletins d'information d'associations d'employeurs, des journaux de groupes ethniques et des communications avec d'autres groupes professionnels (p. ex., les instituts de comptables agréés et de comptables en management accrédités). L'une des priorités pour l'exercice en relation avec les démarches de promotion est d'évaluer leur succès et, selon les résultats de cette évaluation, de les inclure dans notre programme régulier de communications afin d'atténuer les variations considérables de la prestation des services semblables à ce qu'on a connu les dernières années. Les conseils sont un type de services très difficile à maintenir à un niveau constant puisqu'il s'agit d'une activité « de recherche active » qui dépend des besoins des employeurs. Comme les petits employeurs ont en moyenne « besoin » de notre aide une fois tous les huit ans, nous devons accroître continuellement la promotion et mieux nous faire connaître.

Figure 1

Consultations données aux employeurs

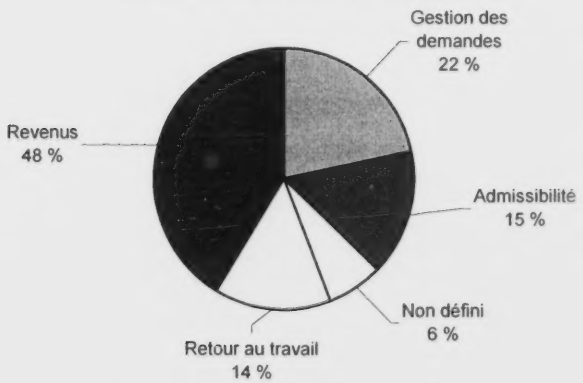


	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Consultations	4 698	5 713	5 118	4 015
Objectif	4 800	5 100	5 400	5 700

Une analyse des sujets des consultations révèle que la majorité des demandes ont porté sur les revenus. Comme pour d'autres exercices précédents, on trouve au deuxième rang la gestion des demandes et, encore une fois presque à égalité en troisième et quatrième position, l'admissibilité et le retour au travail. Cette répartition continue de montrer que les employeurs se préoccupent des primes payées pour financer le système et qu'ils connaissent très peu la LSPAAT et les obligations qu'elle leur impose.

Figure 2

Sujets des consultations en 2006-2007



Comme nous l'avons déjà noté, notre clientèle est généralement très satisfaite des services fournis par le BCE, et nous estimons que l'excellence du service repose en partie sur le fait qu'un grand nombre d'appels sont pris immédiatement, c'est-à-dire qu'un conseiller répond directement aux personnes au lieu qu'elles laissent un message sur une boîte vocale et qu'elles attendent qu'on les rappelle à un moment qui ne leur conviendra pas nécessairement. Pour le dernier exercice, nous avons atteint un taux de réponse directe de 67 %, qui est un peu inférieur à notre objectif de 70 % mais néanmoins suffisant pour prouver que nous continuons à répondre rapidement aux employeurs qui nous appellent pour demander conseil. À noter que nous avons atteint ou dépassé notre objectif pour huit des douze mois de l'exercice.

Même si nous demeurons convaincus qu'il faut continuer d'offrir aux employeurs de l'Ontario la possibilité de demander des conseils par le Web, nous n'avons reçu que 47 demandes de renseignements dans notre site Web, au employeradviser.ca, en 2006-2007. Cela représente une diminution de 50 % par rapport à l'exercice d'avant et à peine 1,2 % de toutes les consultations données par notre personnel. En 2007-2008, on procédera à l'évaluation et à la modification de l'aspect et de la convivialité de notre site Web, et l'augmentation de l'achalandage fera partie des critères de conception pour le projet. Si le site a été moins utilisé, c'est peut-être à cause de la complexité des demandes de renseignements et des questions supplémentaires que les réponses initiales engendrent et qui font que les employeurs préfèrent parler à un conseiller au téléphone. C'est un aspect que nous avons bien l'intention de continuer à surveiller étroitement.

Services de représentation

Dans le cadre des services de représentation, nous représentons surtout les employeurs comptant moins de cent employés dans des différends relevant de la LSPAAT, que ce soit devant la CSPAAT ou le TASPAAT (Figure 5, page 16). À l'étape du traitement des demandes par la CSPAAT, les services de représentation se

résument à la négociation que fournit un conseiller responsable de ce traitement ou un spécialiste de services aux employeurs par téléphone ou par courrier. Aux deux instances d'appel (Direction des appels de la CSPAAT et le TASPAAT), ainsi que pour la médiation visant le retour au travail, ce sont les spécialistes des services aux employeurs qui s'occupent de la représentation. À cette étape, cette fonction englobe diverses activités : négociation, participation à des séances de médiation ou à des audiences avec l'employeur et présentation du cas pour le compte de l'employeur.

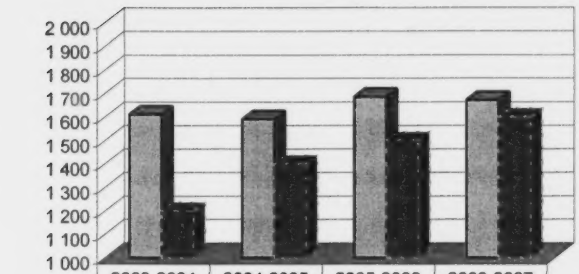
Grâce à tous nos services de représentation, nous contribuons beaucoup à réduire les différends dans le système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail (SPAAT). Les conseillers responsables du traitement des demandes et les spécialistes des services aux employeurs du BCE entretiennent de bonnes relations de travail avec le personnel chargé de ce traitement à la CSPAAT et communiquent rapidement avec lui lorsqu'un nouveau cas se présente afin de discuter des options de règlement. Nous conservons une étroite relation de travail avec les médiateurs de retour au travail de la CSPAAT : ceux-ci nous envoient des employeurs qui, sans notre intervention, assisteraient sans représentant aux séances de médiation et seraient par conséquent défavorisés. Notre participation permet de mettre les deux parties sur un pied d'égalité et favorise une solution obtenue par la médiation : elle permet aux employés de reprendre le travail de manière rapide et rentable, ce qui élimine certaines tensions sur le système de SPAAT. De même, notre personnel collabore étroitement avec la Direction du recouvrement pour faciliter le versement des primes payables et veiller à ce que les options de paiement définies tiennent compte des besoins des employeurs.

Les employeurs veulent obtenir le plus vite possible une solution équitable et raisonnable. Ils ne sont pas intéressés par le processus d'appel en soi mais par ses résultats. Pour répondre à leurs besoins, le BCE favorise le règlement rapide des différends. Nous entamons le dialogue avec les membres appropriés du personnel de première ligne de la CSPAAT – agents d'indemnisation, préposés au service à la

clientèle, gestionnaires de compte, vérificateurs des revenus et autres. Les négociations ainsi menées permettent souvent de régler le différend avant que les parties ne durcissent leur position. Notre réussite à cet égard se reflète dans la mesure de la performance A1 (annexe A), laquelle montre qu'en 2006-2007 nous avons réglé 67 % des différends sans audience, ce qui est légèrement inférieur à notre objectif de 70 %. S'il est vrai que le BCE n'a pratiquement aucune influence sur l'acceptation ou le rejet par les employeurs et les travailleurs des règlements négociés, nous participons néanmoins de façon évidente à un grand nombre de règlements en dehors du processus d'appel et nous contribuons ainsi à la diminution de l'antagonisme inhérent au système de SPAAT.

Si ces efforts nous permettent souvent de régler un cas à l'étape du traitement par la CSPAAT, certains font néanmoins l'objet d'un appel. En outre, certains employeurs n'apprennent l'existence de notre Bureau qu'une fois leur cas rendu à l'étape de l'appel. Sur les 1 671 cas traités en 2006-2007, les spécialistes des services aux employeurs ont représenté ces derniers dans 141 cas ayant fait l'objet d'un appel – c'est-à-dire à peu près le même nombre de cas mais moins d'appels qu'au cours de l'exercice précédent. Qu'un cas fasse ou non l'objet d'un appel, nous avons recours aux mêmes stratégies pour régler le différend le plus rapidement possible : négocier avec le représentant du travailleur et participer à des séances de médiation ou à des audiences pour le compte des employeurs. Dans un système où 95 % des appels sont interjetés par des travailleurs, la participation du BCE permet de présenter aux décideurs la position détaillée de l'employeur en tenant compte de toutes les questions et politiques applicables, de manière à améliorer l'équilibre du système.

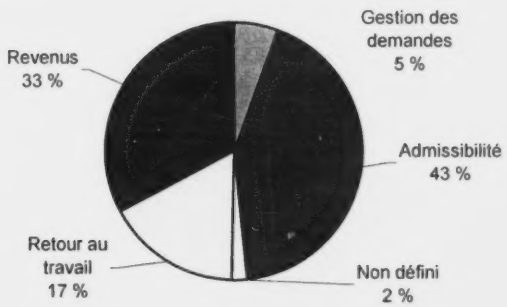
Figure 3
Cas traités



	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007
Cas	1 611	1 591	1 686	1 671
Objectif	1 200	1 400	1 500	1 600

Si l'on compare avec les données sur les consultations, l'analyse des questions de représentation montre que l'admissibilité, et non pas les revenus, est le souci numéro un. Les revenus viennent au deuxième rang, et le retour au travail, qui est aussi important, est au troisième rang. La gestion des demandes d'indemnisation reste le problème pour environ 5 % des employeurs seulement.

Figure 4
Sujets des cas en 2006-2007



Information des employeurs

En moyenne, un petit employeur enregistre un accident de travail tous les huit ans. Au moment de l'accident, l'employeur a un besoin urgent d'obtenir des renseignements sur la gestion des demandes d'indemnisation et le retour au travail. Par contre, aux autres

moments, la plupart des propriétaires de PME sont occupés à exploiter leur entreprise, et ils ne se donnent pas pour priorité d'apprendre les politiques et les modalités de la CSPAAT. En outre, ces mêmes employeurs sont rarement libres et n'ont pas le personnel nécessaire pour assister à des séminaires sur l'assurance ou à des séances d'information.

La stratégie d'information du BCE a donc évolué, en passant d'une approche qui privilégiait la participation des employeurs à des ateliers intensifs de formation des adultes à une démarche diversifiée qui leur propose des renseignements pertinents et accessibles au moment opportun. Ainsi, au cours des dernières années, notre stratégie d'information a inclus l'information des employeurs qui font appel à nos services ainsi que l'affichage sur notre site d'outils et de renseignements utiles, parallèlement à l'aide à nos partenaires – groupes d'intérêts ou organismes de défense des employeurs, organismes partenaires d'employeurs, etc. – dans leurs initiatives pédagogiques, le cas échéant. En 2006-2007, le BCE a, avec l'aide de l'Employers Advocacy Council, rempli le besoin des employeurs de recevoir plus de renseignements concernant les politiques proposées portant sur le retour au travail rapide et sécuritaire et les effets qu'elles auront sur eux. Nous avons donné conjointement une série de dix-sept présentations pour les employeurs de l'ensemble de la province pour expliquer les changements que représentent les politiques et leurs effets sur les obligations des employeurs de l'Ontario. La participation et les réactions ont été très bonnes. En tout, plus de 400 employeurs ont assisté aux présentations données dans leur région et ont ainsi pu recevoir des renseignements à jour au sujet de changements dans la façon dont ils doivent gérer leurs obligations relatives au retour au travail de leurs travailleurs ayant subi des blessures.

L'un des objectifs de notre travail auprès des employeurs est de renforcer leur autonomie dans le système de SPAAT, en nous assurant qu'ils comprennent bien leurs droits et leurs obligations aux termes de la *Loi de 1997 sur la sécurité professionnelle et l'assurance contre les accidents du travail*. Pour cela, nous leur montrons notamment

comment améliorer la gestion des demandes d'indemnisation et leurs modalités de retour au travail et comment fonctionne le système de tarification par incidence de la CSPAAT, de sorte qu'ils puissent être plus indépendants et autonomes à l'avenir. La mesure de la performance A2 (annexe A) indique le pourcentage de la clientèle du BCE qui a utilisé nos services pour la première fois en 2006-2007. Une proportion de 62,4 % des consultations ont été données à de nouveaux clients durant le dernier exercice, ce qui représente une diminution par rapport au taux de 81 % de l'exercice d'avant. Même si c'est le signe que les clients existants apprécient nos services, puisque beaucoup les utilisent régulièrement, cela nous indique aussi que nous devons faire plus de promotion pour mieux nous faire connaître par les employeurs pendant l'année à venir.

Au chapitre de la représentation, 54,2 % des clients se sont adressés à nous pour la première fois en 2006-2007, soit beaucoup plus que l'exercice d'avant (18 %). Nous croyons que c'est grâce à la présence locale de plus en plus grande de nos spécialistes déployés dans les régions. Lorsqu'ils apprennent l'existence des services de SPAAT fournis par leur représentant local, beaucoup d'employeurs s'adressent directement à lui sans passer par l'InfoCentre. Si le problème est assez important pour que l'employeur ait besoin de représentation, le spécialiste prend le cas en charge immédiatement. Nous remplissons notre mandat relatif à l'information des employeurs de l'Ontario visant à les rendre de plus en plus autonomes et nous accroîtrons nos activités de promotion en 2007-2008.

Outre la formation pratique fournie tout au cours du travail auprès des employeurs qui font appel à ses services, le BCE s'efforce de répondre aux besoins de sa vaste clientèle en offrant des renseignements sur la CSPAAT par le biais de divers mécanismes :

- Nous avons amélioré notre site Web, au www.employeradviser.ca, en y ajoutant de nouveaux renseignements et des liens aidant les employeurs à mieux maîtriser le système de SPAAT et à comprendre leurs responsabilités.

- Le bulletin électronique du BCE continue d'être diffusé à notre clientèle à une fréquence atteignant huit fois par an, selon une formule élargie. Les employeurs ainsi que les associations d'employeurs ou les groupes d'intérêt qui participent aux ateliers ou à d'autres présentations proposées par le personnel du BCE sont également ajoutés à notre base de données. Nous recevons des réactions très positives à propos de cette livraison de documents opportuns concernant la CSPAAT. En outre, nous utilisons notre base de données de courriel pour aviser les employeurs des ateliers se tenant dans leur région qui pourraient leur être utiles, des changements dans les politiques de la CSPAAT qui touchent leur secteur d'activité, etc.

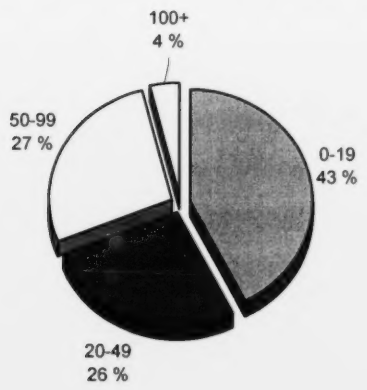
- Les archives de nos bulletins électroniques sont maintenant accessibles dans notre site Web, en format PDF et HTML, et constituent un guide facile à utiliser pour connaître les récents changements dans les politiques et les procédures relatives à l'assurance pour la sécurité des lieux de travail. Les employeurs qui consultent notre site peuvent s'abonner immédiatement au bulletin électronique.

- Nous continuons de distribuer notre *Guide à l'intention des employeurs* sous forme imprimée, également accessible en ligne, surtout par le biais des bureaux d'Entreprises branchées de l'Ontario et de notre personnel. Ce guide qui offre une foule de renseignements indispensables aux employeurs, et indique notamment quels employeurs doivent s'inscrire à la CSPAAT, la façon de le faire, les droits et les responsabilités d'un employeur aux termes de la LSPAAT, constitue une source de référence pratique pour les futurs employeurs et les PME. En 2006-2007, nous avons distribué environ 4 000 guides en anglais et 575 en français. Lorsque les politiques portant sur le retour au travail rapide et sécuritaire auront été complètement mises en œuvre, le guide sera revu et la distribution devrait augmenter en 2007-2008.

Troisième partie – Clientèle du BCE

Comme nous l'avons indiqué précédemment, le BCE a pour mandat d'aider d'abord les employeurs qui comptent moins de 100 employés. L'examen du bien-fondé de l'intervention du BCE avant qu'il ne représente un employeur inclut la détermination de la taille de l'entreprise. Nous représentons des employeurs comptant plus de 100 employés uniquement lorsque les questions en litige sont susceptibles de faire jurisprudence, lorsqu'il s'agit de questions médicales ou juridiques très complexes ou lorsqu'il existe d'autres circonstances atténuantes. Ainsi, moins de 4 % de nos clients représentés comptent plus de 100 employés. Il n'est pas rentable sur le plan administratif de « filtrer » les clients qui s'adressent à notre InfoCentre et on reconnaît généralement que le fait de donner à tous les employeurs l'accès à des conseils améliore de beaucoup le système pour tous. La proportion de clients comptant plus de 100 employés qui ont communiqué avec l'InfoCentre durant le dernier exercice a atteint 13,7 %.

Figure 5
Ventilation des clients représentés par le BCE
selon la taille des entreprises
(nombre d'employés)

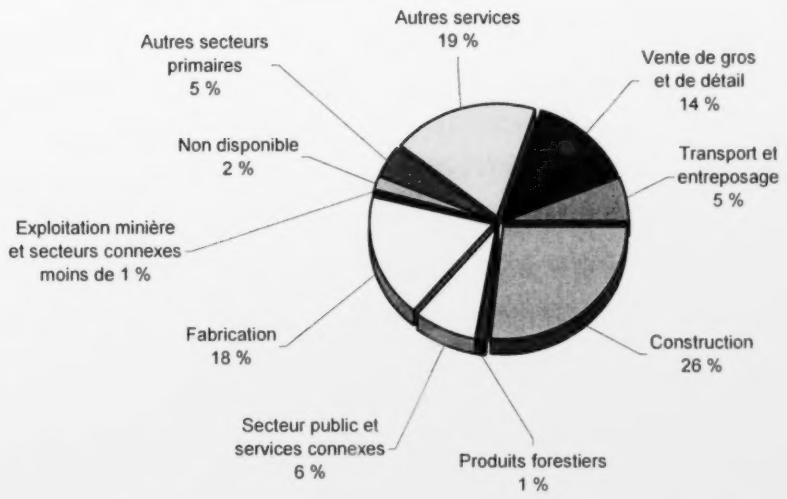


L'analyse sectorielle ci-dessous est basée sur les secteurs d'activité de la CSPAAT. Les données concordent avec la prédominance des PME dans les différents secteurs. La construction est le secteur auquel appartient la plus grande proportion de nos clients, soit 26 %.

Les autres services (tourisme, hébergement, vente de véhicules) et la fabrication viennent ensuite, avec 19 % et 18 % respectivement.

Figure 6

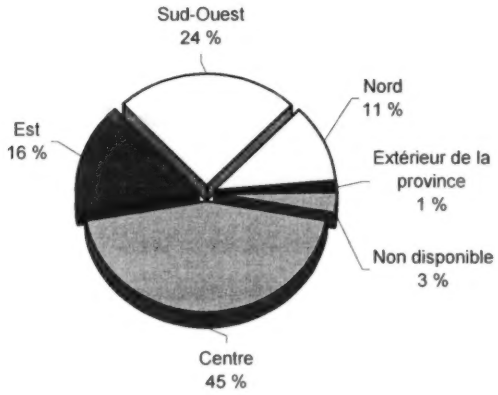
Ventilation de la clientèle du BCE selon le secteur d'activité de la CSPAAT



La figure suivante souligne la répartition régionale de la clientèle du BCE. Nos services semblent concorder avec la répartition de la population et des entreprises dans la province puisque c'est dans le centre, soit la région du Grand Toronto, que se concentre la majorité de nos services.

Figure 7

Répartition de la clientèle du BCE par région (code postal)



Les sondages auprès de notre clientèle révèlent que le principal reproche que l'on fait au BCE, c'est de ne pas se faire mieux connaître. Nous avons témoigné de l'incidence majeure de nos démarches de promotion sur la demande de services, avec les statistiques des années d'avant. Comme nous l'avons déjà mentionné, nous avons entrepris des démarches de promotion pour mieux nous faire connaître auprès des employeurs de l'Ontario et les amener à utiliser davantage nos services.

Valeur pour notre clientèle

En plus de vérifier constamment la satisfaction de nos clients au moyen de sondages mensuels basés sur des échantillons aléatoires – avec un taux de satisfaction de 96 %, comme l'indique la mesure de performance A3 dans l'annexe A – le BCE effectue périodiquement des sondages auprès de l'ensemble de sa clientèle, qui visent à recueillir des opinions à grande échelle. Un sondage semblable a été réalisé en 2006-2007, et en voici les points saillants.

- Tous les clients figurant dans la base de données du BCE de 5 000 employeurs qui avaient utilisé nos services au cours des deux exercices précédents ont été invités à participer au sondage.

- Nous avons envoyé le sondage par courriel à tous les employeurs qui nous avaient fourni une adresse électronique et nous l'avons posté à tous les autres.
- Il y a 867 clients qui ont répondu au sondage, soit un taux de 17 %, ce qui est très élevé puisque le taux habituel pour des sondages semblables est généralement de l'ordre de 2 % à 3%.
- Nous avons reçu une évaluation très positive des services fournis par l'InfoCentre, puisque 90 % des participants ont exprimé leur accord avec les énoncés et ont dit notamment qu'ils avaient obtenu des réponses à leurs questions et des conseils utiles, qu'ils avaient reçu des renseignements complets et exacts, qu'ils avaient parlé à des employés compétents qui étaient faciles à comprendre et qui ont fait plus que le minimum pour bien satisfaire leurs besoins et qu'ils avaient été traités équitablement par le BCE. Ces aspects font tous partie des volets du service à la clientèle qui ont été jugés importants par près de 100 % des participants.
- Le degré de satisfaction à l'égard de l'accès aux conseils, du délai d'obtention des services et de la qualité globale de la prestation des services dépassait les 90 %.
- Les réponses concernant notre site Web indiquaient que les personnes qui s'en étaient servi avaient jugé qu'il était utile et facile à trouver et qu'il contenait les renseignements recherchés. Les commentaires au sujet de l'apparence seront pris en compte pour la modification du site. Le degré de satisfaction à l'égard des services fournis par le site Web et par courrier électronique dépassait les 90 %.
- Pour ce qui est des services de représentation, 96 % des participants ont dit que le spécialiste avait fait plus que le minimum pour satisfaire leurs besoins. Plus de 90 % ont convenu que leur spécialiste avait essayé de régler les problèmes au stade le plus précoce possible dans le processus, qu'il était professionnel, bien préparé et compétent et qu'il les avait tenus au courant tout au long du processus de traitement du cas. En tout, 98 % considéraient qu'ils avaient été traités équitablement par le BCE et 94 % ont dit qu'ils étaient satisfaits de la qualité globale de la représentation reçue.

- Il y a 76 % des participants qui ont réalisé des économies, dans les cas où cela s'appliquait.
- Une proportion de 92 % des clients ont trouvé qu'ils avaient reçu des services d'excellente qualité.
- En tout, 95 % ont dit qu'ils avaient facilement accès au personnel et aux services et 94 % considéraient que les services étaient rapides.
- Au chapitre de la confidentialité, 96 % des participants avaient la conviction que les renseignements personnels fournis dans les communications avec le personnel avaient été bien protégés.
- Il y a 92 % des clients qui ont dit qu'ils seraient prêts à utiliser les services du BCE de nouveau.
- Les participants ont indiqué dans une proportion de 90 % que le BCE avait satisfait leurs attentes dans l'ensemble.
- Il y en a 84 % qui ont signalé que le BCE avait dépassé leurs attentes.

En résumé, les résultats du sondage ont été très positifs. Il y a même des employeurs qui ont pris la peine de faire des commentaires sur la grande qualité des services qui leur avaient été fournis par le personnel. Il a été agréable de pouvoir communiquer des résultats aussi positifs à notre personnel et cela nous encourage encore plus à fournir nos excellents services à un plus grand nombre d'employeurs de l'Ontario.

Témoignages de la clientèle

Nous avons le plaisir de publier les observations suivantes formulées par des clients du BCE sur les services fournis par notre personnel.

Collaborer avec vous durant les derniers mois a été un plaisir. Merci de votre assistance et merci de nous avoir aidés à régler nos problèmes à la CSPAAT.

LC
North York

Je tiens à vous remercier encore une fois de nous avoir accompagnés et surtout de nous avoir si bien tenus au courant. Nous avons tous les deux eu l'impression d'avoir été bien écoutés et soutenus, et cela nous a beaucoup aidés.

B&R C
Wasaga Beach

Je viens d'apprendre la bonne nouvelle : nous avons eu gain de cause en appel. [Le spécialiste] a fait un excellent travail et nous sommes tous ravis des résultats.

JM
Ottawa

Merci et félicitations pour nous avoir aidés à l'emporter dans cette affaire.

RS
Renfrew

Mille fois merci pour l'expertise dont vous nous avez fait bénéficier dans le cadre de la médiation. Vous m'avez beaucoup appris. Je vous suis gré de votre temps et de vos excellents conseils.

KL
Thunder Bay

Nous vous remercions pour tout votre travail en relation avec notre demande auprès de la CSPAAT. Nous vous sommes très reconnaissants de votre aide dans cette affaire.

J&S B
Wingham

Merci encore une fois de votre aide pour le traitement de notre cas. Vous avez fait un excellent travail, comme l'a aussi reconnu le tribunal.

TR

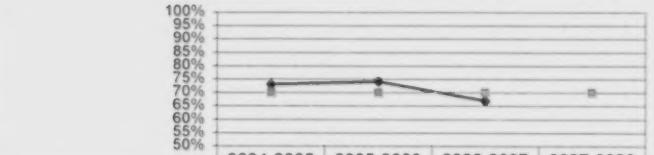
Mississauga

Annexe A – Mesures de la performance du BCE pour 2006-2007

Activités de base : Services de conseils et de représentation — A1

Mesure de la performance pour 2006-2007 : Pourcentage de différends réglés sans audience

Pourcentage des différends réglés sans audience



	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Différends sans audience	73%	74%	67%	
Objectif	70%	70%	70%	70%

Apport du BCE

Le personnel du BCE utilise des stratégies de règlement extrajudiciaire, telles que la négociation et la médiation pour aider les employeurs à régler plus rapidement leurs différends.

Dans les questions touchant les revenus où le différend n'oppose que deux parties (la CSPAAT et l'employeur), tous les efforts sont faits pour arriver à un règlement à l'étape du traitement des demandes. Cependant, 95 % des appels sont interjetés par des travailleurs, et il arrive souvent que les employeurs communiquent avec le BCE lorsque le différend fait déjà l'objet d'un appel. Cela limite les possibilités d'atteindre l'objectif de façon réaliste.

Que signifie le graphique?

Le BCE réduit continuellement l'antagonisme dans le système de sécurité professionnelle et d'assurance contre les accidents du travail et aide les employeurs à gérer plus efficacement les différends, mais il ne peut pas exercer des pouvoirs directs sur les résultats. En fin de compte, puisque la plupart des appels sont interjetés par des travailleurs et qu'il revient souvent à l'employeur de décider de régler ou non le différend sans audience, les résultats peuvent fluctuer selon le climat chez l'employeur et selon les différends qui surviennent durant un exercice donné.

Engagements pour 2006-2007

Pour 2006-2007, nous nous sommes engagés à ce que 70 % des différends soient réglés sans audience.

Objectif à long terme

Voir graphique

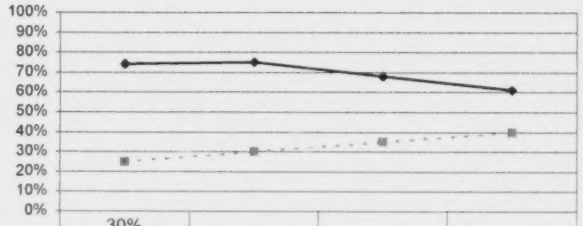
µ Publication proposée	µ À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe A – Mesures de la performance du BCE pour 2006-2007 (suite)

Activités de base : Services de conseils et de représentation — A2

Mesure de la performance pour 2006-2007 : Pourcentage de clients ayant reçu des services du BCE pour la première fois durant l'exercice

Pourcentage de clients ayant reçu des services



	30%			
Nouveaux clients	74%	75%	68%	61%
Objectif	25%	30%	35%	40%

Apport du BCE

Les commentaires formulés par la clientèle encouragent invariablement le BCE à trouver des moyens de mettre un plus grand nombre d'employeurs au courant de ses services. Le BCE cherche aussi à rendre les employeurs plus autonomes durant le processus.

Cette mesure permet de déterminer si nous réussissons à toucher un plus grand nombre d'employeurs admissibles qui paient les services du BCE à même leur cotisation à la CSPAAT, mais qui n'ont pas fait appel à nos services auparavant.

Que signifie le graphique?

En 2006-2007, on a enregistré une diminution du nombre de nouveaux clients ayant reçu des conseils mais une augmentation des nouveaux clients qui ont obtenu des services de représentation. Si on additionne les résultats pour les deux types de services, on constate que notre objectif pour l'exercice a été dépassé.

Les démarches de promotion accrues durant le nouvel exercice devraient faire augmenter le nombre de consultations accordées à de nouveaux clients.

Engagements pour 2006-2007

Pour 2006-2007, nous nous sommes engagés à ce que 40 % de nouveaux clients soient servis au cours de l'exercice. Cet objectif a été dépassé.

Objectif à long terme

Voir graphique

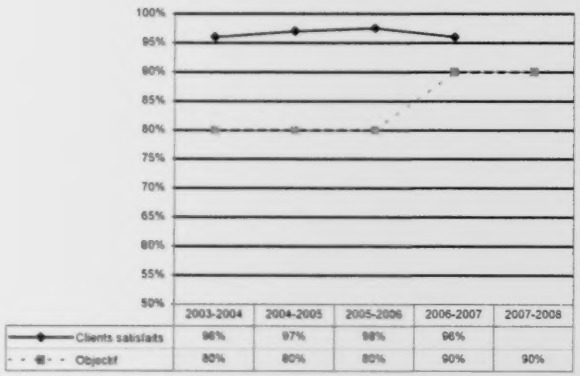
µ Publication proposée	µ À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe A – Mesures de la performance du BCE pour 2006-2007 (suite)

Activités de base : Services de conseils et de représentation — A3

Mesure de la performance pour 2006-2007 : Taux de satisfaction de la clientèle d'au moins 80 %

Pourcentage de clients satisfaits



	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Clients satisfaits	96%	97%	98%	96%	
Objectif	80%	80%	80%	90%	90%

Apport du BCE

La principale plainte qui nous est faite est que les clients n'avaient pas été mis au courant de nos services plus tôt, ce qui nous encourage à poursuivre nos démarches de promotion. Outre les normes du service à la clientèle de la FPO, le BCE a des normes, des politiques et des mesures de la performance qui lui sont propres, comme celles relatives aux services téléphoniques, à l'examen des dossiers et au suivi auprès des clients, qui servent à fournir les meilleurs services possibles aux clients du BCE. Le système de gestion des cas du BCE a été pensé pour fournir au personnel du Bureau des outils qui l'aident à surveiller et à respecter ces attentes.

Que signifie le graphique?

La clientèle du BCE est très satisfaite des services qu'elle reçoit, tant d'après les sondages téléphoniques basés sur des échantillons aléatoires que les sondages auprès de l'ensemble des clients figurant dans la base de données. Le graphique illustre les résultats de nos sondages téléphoniques auprès des clients ayant utilisé les services du BCE durant un mois donné. Le taux de satisfaction était toutefois aussi élevé selon le sondage auprès de tous les employeurs ayant utilisé les services du BCE dans les deux dernières années (5 000 clients), puisque 94 % ont indiqué que le BCE leur avait fourni des services d'excellente qualité. La satisfaction de la clientèle est une priorité pour le BCE.

Engagements pour 2006-2007

Parvenir à un taux de satisfaction de la clientèle d'au moins 80 %.

Objectif à long terme

Voir graphique

µ Publication proposée	µ À usage interne	☒ Mesure existante	☐ Nouvelle mesure

Annexe B – Mesure de la performance du programme interne

BUREAU DES CONSEILLERS DES EMPLOYEURS						
Mesure	**Norme/ objectif**	**Réalisations en 2004-2005**	**Engagements pour 2005-2006**	**Réalisations en 2005-2006**	**Engagements pour 2006-2007**	**Réalisations en 2006-2007**
Consultations	4 800	5 713	5 400	5 118	5 700	4 015
Appels auxquels on a répondu directement	60 %	68 %	70 %	71 %	70 %	68 %
Représentations	1 200	1 591	1 500	1 685	1 600	1 671
Cas ouverts		736	650	721	650	675
Cas fermés		648	650	662	650	644

N.B. Ces objectifs et réalisations sont discutés dans le corps du présent rapport, aux pages 4 à 15.

Annexe C – Rapport financier du BCE pour 2006-2007

En milliers de dollars (sauf pour la colonne « Variation en % »)

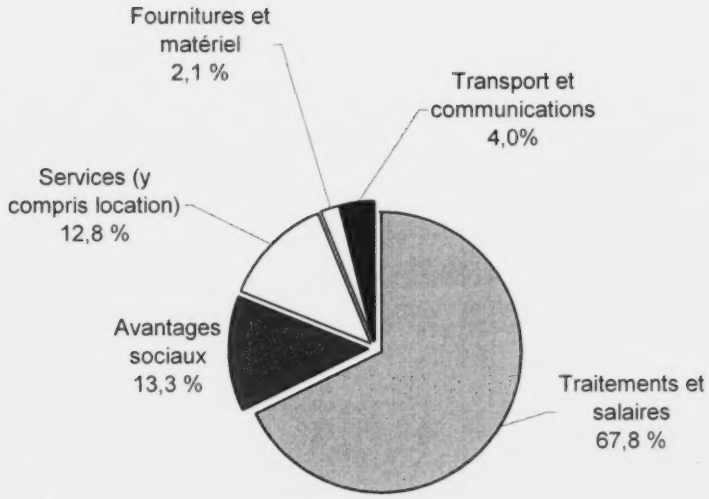
Poste budgétaire	Budget final *	Total des dépenses réelles **	Variation	Variation en %	Explication
Traitements et salaires	1 983,5	1 918,9	64,6	3	*Postes vacants, y compris celui de directeur*
Avantages sociaux	381,4	375,5	5,9	2	
Transport et communications	129,1	113,7	15,4	12	*Limitation des dépenses discrétionnaires*
Services (y compris location)	404,2	340,2	64	16	*Limitation des dépenses discrétionnaire*
Fournitures et matériel	104,9	60,0	44,9	43	*Limitation des dépenses discrétionnaire*
Paiements de transfert					
Total	**3 003,1**	**2 808,3**	**194,8**	**6,5**	
Recouvrements	(3 002,1)	(2 808,3)	(193,8)	6,5	*Dépenses entièrement recouvrables auprès de la CSPAAT*
TOTAL	**1.0**	**0**	**1,0**		

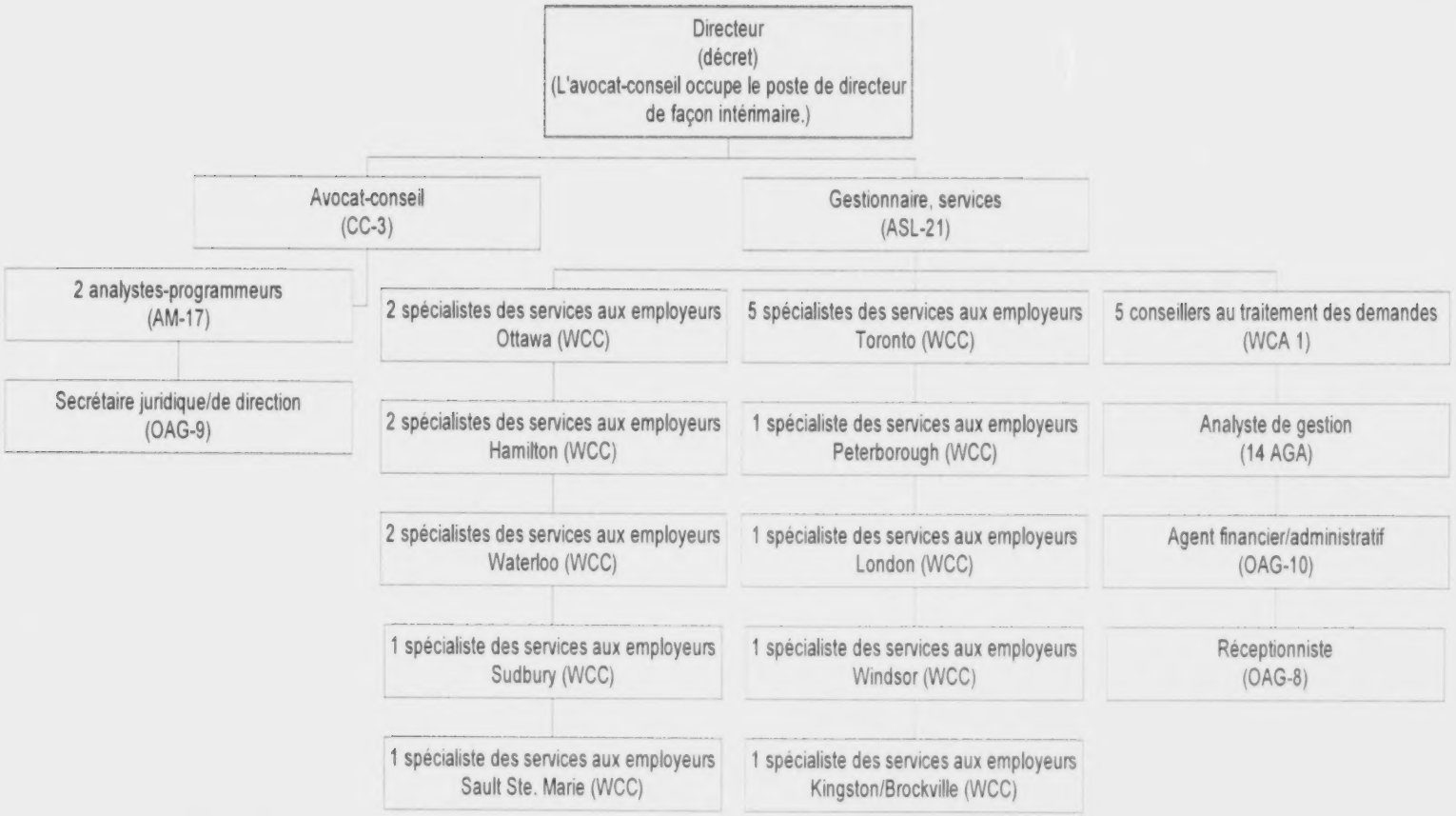
- * Budget imprimé des dépenses +/- CTO ou réaffectation des fonds par catégorie de dépenses
- ** Comprend les coûts de location.

Source des revenus	Prévisions	Total des revenus réels	Variation	Variation en %	Explication
Sans objet					

Figure 8

Budgets réels 2006-2007





* La nomination par décret d'une personne au poste de directeur du BCE n'a pas eu lieu. L'avocat-conseil occupe actuellement ce poste de façon intérimaire.

Bureau des conseillers des employeurs

Téléphone

Numéro sans frais : 1 800 387-0774

Site Web

www.employeradviser.ca

Télécopie

416 327-0726

Poste

151, rue Bloor Ouest
Bureau 704
Toronto (Ontario)
M5S 1S4